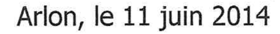
Province de Luxembourg



Le Gouverneur


Arlon, le 11 juin 2014

SPW
Monsieur Claude DELBEUCK
Secrétaire général
Place de Wallonie 1
B – 5100 JAMBES

N/Réf. : 169/2014/BA/BC

Concerne : Carte de la Région wallonne dans la brochure « Wallonie – Mode d'emploi »

Monsieur le Secrétaire général,

Je découvre la brochure « Wallonie - Mode d'emploi » reçue par voie postale.

Ce document synthétique d'information destiné au grand public présente en six pages un mode d'emploi sur le fonctionnement de la Région wallonne et de son Administration.

A cet égard, la carte de la Wallonie reprenant les différents Espaces Wallonie en page 2 est interpellante.

D'une part, Libramont est présenté comme le Chef-lieu de la province de Luxembourg en lieu et place d'Arlon qui disparaît tout simplement !

Le citoyen ne sait donc pas à la lecture de cette carte si l'Espace Wallonie est situé à Arlon ou Libramont...

Cette confusion géographique est lamentable. Je ne peux que regretter une telle méconnaissance de la part de l'Administration wallonne à l'égard de la réalité de la province de Luxembourg.

Par ailleurs, cette carte met en lumière une autre réalité. En-dessous de Namur : le désert (même si cela correspond hélas à la réalité du positionnement des Espaces Wallonie) !

Je profite de cette lettre pour rappeler que j'ai déjà attiré l'attention de plusieurs Responsables wallons sur les présentations géographiques de la Région qui ignorent de nombreuses villes moyennes. Celles-ci témoignent pourtant souvent du dynamisme et du renouveau de la Wallonie. Les ignorer est réducteur et contre-productif.

Ce courrier est également adressé au Ministre-Président Rudy DEMOTTE.

Je vous remercie pour votre attention et je vous prie d'agréer, Monsieur le Secrétaire général, l'assurance de ma considération distinguée.

Bernard CAPRASSE
Gouverneur de la Province de Luxembourg

Cabinet du Gouverneur - Palais provincial - place Léopold, 1 - 6700 ARLON
Tél. : 063/23.10.70 / Fax. : 063/21.99.09 E-Mail : info@gouverneur-luxembourg.be

Wallonie
Mode d'emploi

SPW | Éditions
INFO-GUIDES



En 30 ans, la Wallonie n'a pas cessé d'étendre ses compétences. Désormais, elle est présente dans notre vie de tous les jours : mobilité, développement durable, aide au logement, accès à la formation, gestion des forêts, création d'activités, aide aux personnes handicapées, énergie, emploi, aménagement du territoire, développement technologique, recherche…

Pour remplir ses missions, notre Région dispose de son gouvernement, de son parlement, d'une administration (le Service public de Wallonie) et d'organismes d'intérêt public (Forem, AWIPH…).

Aujourd'hui, l'administration wallonne met tout en œuvre pour être proche de ses usagers. Pour faciliter la vie de chacun d'entre nous, le SPW propose des Espaces Wallonie, un numéro vert, des formulaires sur internet…

Découvrez ce que votre Service public de Wallonie peut faire pour vous dans ce petit Mode d'emploi.



Wallonie

Une administration proche de ses usagers

LE TÉLÉPHONE VERT

Le 0800-11 901 est un numéro d'appel gratuit. Du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h, une équipe répond à vos questions et, si nécessaire, vous aiguille vers le service compétent. Le téléphone vert répond, notamment, à toutes les questions portant sur l'énergie, le logement et la fiscalité.



SUR LE WEB



Véritable gare de triage et point d'entrée vers les sites thématiques, **wallonie.be** est un accès vers les produits et services des différentes institutions wallonnes. A côté des actualités et événements mis à jour quotidiennement, le site propose une série de rubriques très pratiques :

- L'ABC des démarches guide l'usager dans toutes ses démarches vis-à-vis de l'administration ;
- La partie « Formulaires en ligne » ;
- « Connaître la Wallonie » qui informe sur la Région, son histoire, ses symboles… ;
- Le guide des institutions reprend les coordonnées et missions de l'ensemble des services ;
- Des concours, l'accès aux réseaux sociaux…

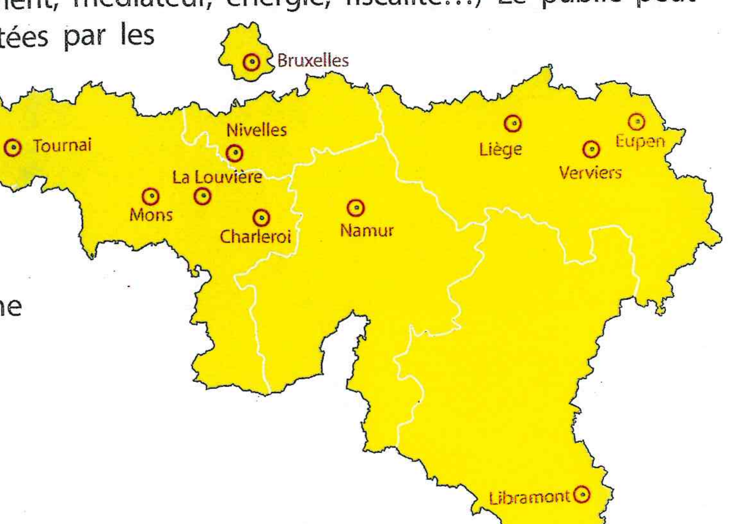
«VIVRE LA WALLONIE»

Magazine sur abonnement gratuit, « Vivre la Wallonie » informe les Wallons sur l'actualité de leur région. Chaque numéro comprend un dossier spécial (exemple : la Meuse, l'archéologie…), des infos-citoyens, un zoom sur un petit coin de notre région, un concours… Désormais, le magazine est également disponible en version tablette.

LES ESPACES WALLONIE

Lieux d'information permanents, les dix Espaces Wallonie et l'antenne-vitrine de Bruxelles accueillent de nombreuses permanences spécialisées (logement, médiateur, énergie, fiscalité…) Le public peut y trouver un large éventail des publications éditées par les institutions wallonnes, tandis que des cyber-espaces permettent un accès gratuit à internet.

Enfin, les Espaces Wallonie accueillent également des expositions à caractère pédagogique et/ou artistiques. Tout le programme des expositions et animations se trouve sur **expositions-wallonie.be**



1159



Wallonie

DÉPARTEMENT
DE LA COMMUNICATION

DIRECTION DE LA
COMMUNICATION EXTERNE

SPW
Service public
de Wallonie

Place Joséphine Charlotte, 2
B-5100 Jambes
Tél. : 081 32 14 40
Fax : 081 32 16 10
Mél : comexterne@spw.wallonie.be

Monsieur Bernard CAPRASSE
Gouverneur de la Province du
Luxembourg
Palais provincial
Place Léopold, 1
6700 ARLON

Vos réf. : 169/2014/BA/BC
Nos réf. : SG/CD/DCOM/DCE/JD/344-14
Annexe(s) :

Votre contact : Joëlle DEGLIN - Directrice (✆ 081/32.14.37 - ✉ joelle.deglin@spw.wallonie.be).

Jambes, le 19 JUIN 2014

Monsieur le Gouverneur,

Votre courrier a retenu toute mon attention.

Effectivement, une erreur technique s'est malheureusement glissée au niveau de l'infographie situant les « Espaces Wallonie » sur la carte de la Wallonie. L'Espace Wallonie situé à Arlon est en effet accompagné de la dénomination « Libramont » au lieu d'« Arlon ».

Je ne peux que regretter cette erreur qui a apporté un peu de confusion à notre démarche visant à présenter au citoyen nos services de proximité et les sites web bien pratiques mis au point par l'Administration.

Cette malencontreuse erreur graphique a été corrigée dans la version électronique ainsi que dans la nouvelle version dont nous avons pris l'initiative de la rediffuser dès le 27 juin dans le quotidien l'Avenir. Il nous paraissait important en effet de faire parvenir aux lecteurs cette brochure d'information utile et pratique, expurgée de cette « coquille ».

Comme vous le savez, notre administration affiche une réelle volonté de proximité et de dialogue. Cela se concrétise notamment par la mise en place d'un numéro vert unique et des Espaces Wallonie. L'ambition de ces services de proximité est d'être à la fois carrefour d'accueil et d'information, librairie pour les publications de la Région et lieu d'exposition temporaire et de constituer physiquement, pour la population, de véritables « guichets uniques ». Les Espaces Wallonie sont de véritables relais de l'information régionale auprès de la population et constituent un premier pas vers la simplification administrative, celle-ci passant d'abord par un accueil personnalisé du citoyen.

Les Espaces Wallonie et le Téléphone vert sont en première ligne au contact des citoyens, et la demande du public, déjà importante, vient encore d'augmenter très fortement, avec le transfert de nouvelles compétences fiscales notamment, accroissant encore la nécessité de disposer de points de contact décentralisés.



SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Place Joséphine-Charlotte 2, B-5100 Namur (Jambes) • **Tél.** : 081 32 13 11 • **Fax** : 081 32 16 00

Je ne peux donc que vous rejoindre dans votre souhait de voir des villes moyennes disposer d'une présence régionale. Je pense d'ailleurs que des villes comme Marche-en-Famenne dans la province de Luxembourg et Louvain-la-Neuve dans le Brabant wallon devraient ainsi bénéficier de services de proximité.

Cependant, suite aux départs à la retraite notamment, nous éprouvons au quotidien les plus grandes difficultés pour garantir l'ouverture des Espaces et donc le service aux citoyens. Au regard des missions indispensables exercées, j'insisterai auprès du prochain Gouvernement pour que le Téléphone vert et les Espaces Wallonie soient reconnus comme **des services continus**, ce qui permettrait de remplacer, à moyen et long terme, tous les départs à la retraite.

Conscients de l'évolution des missions et du contexte en matière de personnel, nous avons par ailleurs commandé une étude extérieure de positionnement des services de proximité. Les premiers résultats de ce travail nous confortent dans la nécessité d'offrir une information de proximité. L'étude préconise de repositionner les Espaces Wallonie en « Maisons du citoyen », services continus d'accueil et de permanences spécialisées pour l'ensemble des directions générales, renforçant l'effectivité des guichets physiques de proximité pour le citoyen, les entreprises et le monde associatif.

Ce service pourrait éventuellement être étendu à l'ensemble des compétences administratives transcendant tous les niveaux de pouvoirs actifs sur le territoire wallon pour offrir aux citoyens wallons un véritable service d'information transversal s'appuyant sur le Téléphone vert et les Espaces Wallonie.

Je ne manquerai pas d'ailleurs d'attirer également l'attention du nouveau Gouvernement sur ce défi de la proximité.

Vous priant encore de bien vouloir excuser notre erreur, je vous prie de croire, Monsieur le Gouverneur, en l'assurance de ma considération distinguée.

Le Secrétaire général,

Claude DELBEUCK